

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA KSP

KOPDIT MARSUDI MULYO

(Studi Kasus pada KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Patuk Gunungkidul)

SKRIPSI



Oleh :

Latifah Purnamawati

NPM. 12133200038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA

2016

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PADA KSP
KOPDIT MARSUDI MULYO**

SKRIPSI



Diajukan Kepada
Universitas PGRI Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh :

Latifah Purnamawati

NPM. 12133200038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

LATIFAH PURNAMAWATI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Patuk Gunungkidul dan menganalisis banyaknya faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilakukan di Patuk Gunungkidul tahun 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen/nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Patuk Gunungkidul dan jumlahnya 5350 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu mengambil sampel sejumlah nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo yang mudah ditemui dan memenuhi kriteria-kriteria tertentu untuk dijadikan responden. Tingkat signifikansi yang dipergunakan adalah 0,05. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode kuesioner yang dilengkapi dengan skala likert. Kuesioner sebelum digunakan terlebih dahulu di uji cobakan dengan mengambil sampel sebanyak 30 konsumen. Analisis kuantitatif meliputi validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Dari analisis regresi diperoleh persamaan sebagai berikut : $Y = 0,160X_1 + 0,135X_2 + 0,396X_3 + 0,86X_4 + 0,55X_5$. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan konsumen. Secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai F yaitu sebesar 46,515 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai $R = 0,814$, artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo dan *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,662 artinya sebesar 66,20% menyumbangkan perubahan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel kepuasan konsumen dan sisanya 33,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di penelitian ini

Kata kunci : kualitas layanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, kepuasan konsumen.

ABSTRACT


LATIFAH PURNAMAWATI. *This study aims to determine the effect of tangible reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Patuk Gunungkidul and analyze many dominant factor in influencing customer satisfaction.*

This research was conducted in Patuk Gunungkidul 2015 years. The population in this research was the consumer KSP KOPDIT Marsudi Mulyo and totally 5350 person. Samples taken in this study were 98 respondents using purposive sampling technique namely taking a sample of customers KSP KOPDIT Marsudi Mulyo easily found and meet certain criteria to be the respondent. The significance level used was 0.05. Variable data collection techniques using a questionnaire that comes with likert scale. The questionnaire used before first tested with taking sample an many 30 consumers sample. Qualitative analysis convers: validity and reliability test, double regresion analysis, hypothesis test by using: t test and f test and coefiency determination analysis (R^2).

From the regression analysis equation was obtained as follows, $Y = 0,160X_1 + 0,135X_2 + 0,396X_3 + 0,86X_4 + 0,55X_5$. From the research results, it can be concluded that hypothesis test using t-test shew that the three independent variables that were conducted were significantly proven influencing partially to dependent variable, that is customers' satisfaction. Stimultantly, variables of the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy significantly to customers satisfaction. This can be proven by F test. The table shows 46.515 with the significance level $0,000 < 0,05$. While the value of $R = 0,814$, meaning that the the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, has a strong relationship to consumer satisfaction and Adjusted R Square of 0,662 means 62,20% variable changes to donate price, location and the service of the satisfaction variables consumers and the remaining 33,80% influenced by other variables that do not exist in this study. Keywords : price, location, service, consumer satisfaction.

Keywords: *quality of services, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, consumer satisfaction.*

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PADA KSP
KOPDIT MARSUDI MULYO**



Skripsi Oleh Latifah Purnamawati Ini
Telah Disetujui Untuk Diuji

Yogyakarta, Februari 2016

Pembimbing



Dra. Murti Sumarni, MM

NIP. 195309211981032001

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PADA KSP
KOPDIT MARSUDI MULYO**

Oleh :

Latifah Purnamawati
NIM. 12133200038

Telah dipertahankan di sepan Dewan Penguji
Pada Tanggal Februari 2016
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji
Nama

Tanggal	
Ketua	: Hari Purnama, SE, MM
Sekretaris	: Fitri Susilowati, SE, M.Sc
Penguji 1	: Lilik Siswanta, SE, MM
Penguji 2	: Dra. Murti Sumarni, MM

Tanda Tangan


.....

.....

.....

.....

Yogyakarta, Februari 2016
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Yogyakarta
Dekan,


Hari Purnama, SE, MM

NIS. 196202211993031004



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Latifah Purnamawati
No. Mahasiswa : 12133200038
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada KSP KOPDIT Marsudi Mulyo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi tergantung dari berat ringannya tindakan plagiasi yang dilakukan. Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru atau pencabutan ijazah S1.

Yogyakarta, Februari 2016

Yang membuat pernyataan,



(Latifah Purnamawati)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya. maka dari itu, bersabarlah! Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan

Persembahan :

Skripsi ini kupersembahkan
untuk :

1. Kedua orang tuaku
2. Kakakku
3. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Atas berkah dan rahmat Allah SWT, maka skripsi ini dapat penulis selesaikan. Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban dan sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Penulis sangat berterimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Prof. Dr. Buchory MS, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Yogyakarta.
3. Hari Purnama, SE, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta
4. Lilik Siswanta, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Eknomi Universitas PGRI Yogyakarta
5. Dra. Murti Sumarni, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan dalam penelitian ini
6. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Staf dan karyawan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Patuk Gunungkidul yang telah mengijinkan peneliti untuk menyebarkan kuesioner.
8. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner guna kelancaran penelitian

9. Keluarga dan pihak-pihak yang terkait atas dukungannya sehingga laporan ini dapat diselesaikan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun masih sangat diharapkan penulis.

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis,

Latifah Purnamawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAM JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN BIMBINGAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembahasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Hasil Peneitian	6
 BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	 7
A. Kajian Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7

2. Pengertian Jasa	9
3. Karakteristik Jasa	10
4. Kualitas Layanan Jasa	12
5. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
6. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan	23
7. Mengukur Kepuasan Konsumen	24
8. Strategi Kepuasan Konsumen	26
9. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	28
B. Kajian Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berfikir.....	30
D. Perumusan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi dan Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
B. Variabel/Parameter Penelitian	31
C. Definisi Operasional.....	33
D. Metode Penentuan Subyek	36
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	37
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas.....	41

	3. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
	A. Deskripsi Data	45
	1. Uji Instrumen.....	46
	2. Profil Responden	50
	B. Analisa Data	52
	1. Analisis Regresi Berganda	52
	2. Uji Hipotesis.....	55
	C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	61
	A. Kesimpulan.....	61
	B. Implikasi.....	63
	C. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Hasil Uji Coba Validitas Variabel Bukti Fisik	46
Tabel 2 : Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kehandalan	47
Tabel 3 : Hasil Uji Coba Validitas Variabel Daya Tanggap	47
Tabel 4 : Hasil Uji Coba Validitas Variabel Jaminan	47
Tabel 5 : Hasil Uji Coba Validitas Variabel Empati	48
Tabel 6 : Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 7 : Hasil Uji Coba Reliabilitas	49
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 11 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 12 : Hasil Regresi Linier Berganda	53
Tabel 13 : Hasil Analisis Uji t	55
Tabel 14 : Hasil Analisis Uji F	57
Tabel 15 : Hasil Analisis Uji R dan Uji R^2	57
Tabel 16 : Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Berfikir	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Surat Ijin Penelitian UPY
- Lampiran 2 :Kuesioner
- Lampiran 3 :Rekapitulasi Data Uji Coba
- Lampiran 4 :Hasil Uji Coba Validitas Variabel Bukti Fisik, Kehandalan,
DayaTanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Nasabah
- Lampiran 5 :Hasil Uji Coba Reliabilitas
- Lampiran 6 :Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 : Karakteristik Responden
- Lampiran 8 :Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi saat ini masih belum menunjukkan konsumen yang berarti, ini memberikan gambaran secara nyata bahwa perekonomian nasional masih belum kondusif untuk mengembangkan usaha secara utuh dan maksimal. Di samping itu di Indonesia masih banyak lembaga keuangan atau perbankan belum berani untuk melakukan ekspansi kredit. Hal ini berdampak besar terhadap sebagian besar kegiatan usaha karena mengalami kesulitan dalam upaya penambahan modal. Di lain pihak ada sebagian kegiatan usaha yang mampu bertahan dan berkembang dalam situasi perekonomian yang tidak kondusif seperti sekarang ini.

Menurut UU No 17 Tahun 2012, Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan memisahkan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip ekonomi.

Koperasi merupakan lembaga ekonomi masyarakat yang didirikan oleh beberapa orang untuk menjalankan aktivitasnya dan mensejahterakan anggotanya. Dilihat dari sudut pembangunan ekonomi, pemerintah di seluruh Negara termasuk Indonesia menempatkan pembangunan Koperasi dalam skala prioritas untuk mencapai kemakmuran pemerintah kesejahteraan masyarakat. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) merupakan salah satu Lembaga Keuangan

Bukan Bank yang bertugas memberikan pelayanan masyarakat, berupa pinjaman dan tempat menyimpan uang bagi masyarakat.

Sebagai Lembaga Keuangan Bukan Bank yang berbentuk Koperasi, Koperasi simpan pinjam, dan unit simpan pinjam mempunyai peluang yang sangat baik untuk mengembangkan usahanya. Akan tetapi dengan menjamurnya Koperasi di Indonesia, membuat pihak Koperasi harus membuat perencanaan yang baik dan memerlukan teknik – teknik penawaran baik dari segi kualitas pelayanan, promosi maupun distribusinya. Di sini hal yang perlu di perhatikan adalah bagaimana membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan. Oleh sebab itu pihak Koperasi perlu meningkatkan kualitas dari segi pelayanan, karena kepuasan konsumen di mulai dari pemberian pelayanan yang baik.

Dalam mengatasi kemiskinan di Indonesia, pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk mengurangi kemiskinan, selain itu beberapa kebijakanpun telah di buat, akan tetapi semua itu dirasa belum menunjukan hasil yang memuaskan. Dari kondisi tersebut, justru Koperasi sangat berperan penting dalam mengatasi kemiskinan di Indonesia. Dengan adanya Koperasi yang peduli dan berusaha membantu masyarakat kecil dalam pinjaman dana, simpanan ataupun perkreditan, dirasa sangat membantu dan berperan penting bagi masyarakat yang menggunakan jasa Koperasi.

Saat ini sudah banyak masyarakat yang menggunakan jasa Koperasi simpan pinjam, baik mencari tambahan modal usaha maupun dalam bentuk simpanan tabungan. Akan tetapi dengan adanya persaingan, tentu saja sangat

sulit untuk mencari target pasar atau calon nasabah. Kualitas pelayanan merupakan kunci sukses dalam mencari calon nasabah. Terkadang hal ini sering di pandang sebelah mata oleh beberapa pelaku penyedia jasa. Apabila konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan akan berdampak negatif terhadap perusahaan dan akan merusak citra perusahaan.

Koperasi harus mengetahui dan memperhatikan bagaimana menciptakan dan meningkatkan kualitas jasa atau layanan yang ditawarkan. Kualitas layanan yang diciptakan dan yang akan ditingkatkan tidak bisa diukur dari sudut pandang perusahaan, namun harus dari sudut pandang pelanggan (*perceived quality*) (Kotler, 2001:9). Aplikasi kualitas merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh dan bertahan.

Tjiptono (2005:54) mengungkapkan bahwa “Kualitas jasa yang baik akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan, hubungan yang kuat dengan perusahaan. Selanjutnya ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami dengan seksama keinginan serta kebutuhan pelanggan, sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Sadar akan hal tersebut, KSP KOPDIT Marsudi Mulyo selalu berupaya meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan memberikan pelayanan terbaiknya. Akan tetapi hal tersebut harus di dukung dengan kualitas pelayanan yang handal dan harus mampu menciptakan keunggulan yang

kompetitif dalam menghadapi persaingan yang ketat. Dari uraian tersebut penulis tertarik mengambil judul penelitian sebagai berikut: ”**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada KSP KOPDIT Marsudi Mulyo** (Studi Kasus Pada KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Patuk Gunungkidul)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas dan hasil dari studi pendahuluan, maka dapat diidentifikasi permasalahannya, yaitu ;

1. Suatu Koperasi dikatakan sukses apabila nasabah mereka merasa puas atas produk jasa yang dibelinya dan melakukan pengulangan pembelian.
2. Terdapat beberapa faktor yang menjadi indikator kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Koperasi, seperti Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

C. Pembatasan Masalah

Dalam hal ini, penulis ingin membatasi permasalahan penelitian pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Patuk Gunungkidul.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, diajukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo?
2. Apakah ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo?
3. Apakah ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo?
4. Apakah ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo?
5. Apakah ada pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo?
6. Apakah ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo.

3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo

F. Manfaat Hasil Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang berhubungan dengan Koperasi, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah.

2. Bagi KSP KOPDIT Marsudi Mulyo

Sebagai bahan masukan dan informasi dalam menjaga kualitas layanan sehingga nasabah merasa puas.

3. Bagi Nasabah Koperasi

Sebagai masukan menjadi nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo yang lebih baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan yang telah diberikan.